

**PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK AKSESORIS WANITA**

**(Pendekatan Analisis *Quality Function Deployment*)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Persyaratan untuk**

**Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun oleh:**

**AINI RIZKI CLARA MEIRISYA**

**F0213006**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

### PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK AKSESORIS WANITA

(Pendekatan Analisis *Quality Function Deployment*)

**AINI RIZKI CLARA MEIRISYA**

**NIM. F0213006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi alternatif solusi terbaik dalam rancangan atmosfir toko aksesoris wanita yang dapat diprioritaskan untuk diaplikasikan toko Queen di kota Surakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi daftar kebutuhan pelanggan, tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan daftar respon teknis mengenai atmosfir toko. Daftar kebutuhan pelanggan dan respon teknis berupa alternatif solusi menjadi input untuk mengidentifikasi alternatif solusi terbaik dalam rancangan atmosfir toko aksesoris wanita yang dapat diprioritaskan untuk diaplikasikan oleh toko Queen di kota Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melakukan survei, observasi, dan wawancara. Sampel untuk survei yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu pengunjung toko Queen. Sementara narasumber wawancara adalah pemilik toko. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam survei ini menggunakan kuesioner, kemudian data survei digunakan sebagai dasar untuk memperoleh data wawancara. Data yang terkumpul dari survei diolah menggunakan Excel 2010. Data survei dan data wawancara dianalisis dengan pendekatan *Quality Function Deployment*, yaitu dengan membangun *House of Quality*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 17 atribut kebutuhan pelanggan dan 21 respon teknis berupa alternatif solusi. Analisis menggunakan *House of Quality* menghasilkan alternatif solusi 'Penyortiran Produk *Dead Stock*', sebagai alternatif solusi terbaik yang dapat diprioritaskan untuk diaplikasikan pada toko Queen di Kota Surakarta.

**Kata Kunci:** *atmosfir toko, toko aksesoris wanita, quality function deployment, house of quality*

## ABSTRACT

### STORE ATMOSPHERE DESIGN AT WOMEN'S ACCESSORIES STORE

(Quality Function Deployment Analysis Approach)

**AINI RIZKI CLARA MEIRISYA**

**NIM. F0213006**

*The purpose of this research is to identify the best alternative solutions for women's accessories store atmosphere design that can be prioritized to be applied by Queen store in Surakarta. In addition, this study also aims to identify list of customer requirements, level of importance, level of satisfaction, and list of technical responses about store atmosphere. List of customer requirements and technical responses in the form of an alternative solutions becomes the input to identify the best alternative solutions that can be prioritized to be applied by Queen store in Surakarta.*

*This study is a descriptive study by conducting surveys, observations, and interviews. Samples for the surveys used in this study were 100 respondents, which is visitors of Queen store. While speakers interviewer is shop owner. The sampling technique used is purposive sampling. Collecting data in this survey using a questionnaire, then the survey data used as a basis for obtaining interview data. Data collected from the survey was processed using Excel 2010. The survey data along with the interview data were analyzed with Quality Function Deployment approach, namely to build a House of Quality.*

*The results of this study shows that there were 17 customers' requirements and 21 technical responses in the form of alternative solutions. The analysis using House of Quality produce alternative solution 'Sorting of dead stock product' as the best alternative solution, which can be prioritized to be applied by Queen store in Surakarta.*

**Keywords :** *store atmosphere, women's accessories store, quality function deployment, house of quality*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK AKSESORIS WANITA**

**(Pendekatan Analisis *Quality Function Deployment*)**

Disusun oleh:

**Aini Rizki Clara Meirisya**

NIM. F0213006

Telah disetujui Pembimbing

Pada tanggal: 18 Mei 2017



**Dr. Ahmad Ikhwan Setiawan, S.E., M.T**

NIP. 19720816 200012 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK AKSESORIS WANITA**  
**(Pendekatan Analisis *Quality Function Deployment*)**

Disusun oleh:  
**Aini Rizki Clara Meirisya**  
NIM. F0213006

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji  
Pada tanggal: 12 Juni 2017

Ketua Tim Penguji : Dr. Wisnu Untoro, M.S.  
NIP. 19540220 198003 1 002

Anggota Tim Penguji : Reza Rahardian, S.E., M.Si.  
NIP. 19740609 200012 1 001

Pembimbing : Dr. Ahmad Ikhwan Setiawan, S.E., M.T.  
NIP. 19720816 200012 1 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
Reza Rahardian, S.E., M.Si.  
NIP. 19740609 200012 1 001

## HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan). Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.*

(Q.S Al Insyirah: 6-8)

*When you want something, all the universe conspires in helping you to achieve it.*

(Paulo Coelho)

*Patience is a beautiful thing. You leave it in the hands of Allah and if it is meant to be, it will be.*

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Mama, Papa, Uni Lia, Uni Winda, Uda Eja, Uni Dinda, dan Rahmat.

Terimakasih atas doa, kasih sayang, dan semua dukungan yang diberikan.

## **SURAT PERNYATAAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret :

Nama : AINI RIZKI CLARA MEIRISYA  
NIM : F0213006  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : **PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK  
AKSESORIS WANITA (Pendekatan Analisis Quality  
Function Deployment)**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 18 Mei 2017  
Mahasiswa yang menyatakan,



Aini Rizki Clara Meirisya  
NIM. F0213006



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat dan karunia Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERANCANGAN ATMOSFIR TOKO PADA PENGECEK AKSESORIS WANITA (Pendekatan Analisis *Quality Function Deployment*)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang turut memberikan doa serta bantuan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dr. Ahmad Ikhwan Setiawan, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, dan pengarahannya.
4. Dr. Muhammad Cholil, M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingannya.
5. Mama dan Papa tersayang, Rita Purnamawati dan Syafrizal yang telah merawat, mendidik, dan mendoakan dengan penuh kasih sayang.
6. Kakak-kakak tercinta, Lia Febria Aquarisya, Winda Marisya, Reza Syariza, dan Dinda Risya Juwita yang senantiasa menasehati penulis

agar selalu bersemangat menjalani hidup, beserta keponakanku tersayang Mavliansyah, Aylin, dan Altara yang selalu menghiburku.

7. Sahabat Mendesku, Puspa, Selly, Mae, Tika, dan Widya yang selalu berbagi cerita, mengajari penulis berbahasa Jawa, berbagi disaat senang, dan saling menghibur dikala sedih.
8. Rahmat Abdi Sumaryono, partner hidup yang senantiasa sabar, peduli, dan menyayangi, terima kasih sudah hadir di kehidupan penulis.
9. Teman-teman Manajemen 2013 terutama keluarga besar kelas C, teman-teman seperjuangan konsentrasi Manajemen Operasi dan Team PSM BakatBucket yang telah memberikan warna-warni kehidupan perkuliahan.
10. Keluarga besar BPPI FEB UNS, KEI FEB UNS, dan KKN Ngadirojo 2016 yang telah memberikan banyak pengalaman dikala suka maupun duka.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran pelaksanaan studi dan penyusunan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap adanya kritik maupun saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak di kemudian hari.

Surakarta, 18 Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Masalah .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Kajian Teoritis .....	11
1. Atmosfir Toko .....	11
1.1. Eksterior .....	13

1.2. Interior Umum .....	16
1.3. Tampilan Interior Pembelian .....	21
1.4. Tata Letak Toko .....	24
1.5. Faktor Manusia .....	30
2. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	31
2.1. Pengertian dan Kegunaan .....	31
2.2. Teknik QFD .....	34
B. Alur Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	41
A. Desain Penelitian .....	41
B. Populasi, Sampel, Sampling .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel .....	42
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	43
C. Definisi Operasional Variabel .....	44
D. Sumber Data .....	46
E. Metode Pengumpulan Data .....	46
F. Pengujian Instrumen Penelitian .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas .....	49
G. Metode Analisis Data .....	49
1. Analisis Deskriptif .....	49
2. Analisis QFD dengan <i>House of Quality</i> .....	50
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	57
A. Gambaran Umum Toko Queen .....	57

B. Analisis Deskriptif Responden .....	58
C. Analisis Uji Instrumen Penelitian .....	62
1. Uji Validitas .....	62
2. Uji Reliabilitas .....	69
D. Analisis Deskriptif <i>House of Quality</i> .....	72
1. Menjaring Suara Konsumen.....	72
2. Analisis Tingkat Kepentingan.....	73
3. Analisis Tingkat Kepuasan.....	77
4. <i>Benchmarking</i> .....	82
5. Perumusan Respon Teknis.....	86
6. Membuat Matriks Relasi.....	94
7. Membuat Matriks Korelasi.....	112
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan .....	131
B. Keterbatasan .....	133
C. Saran .....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN .....	141

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Definisi Operasional Dimensi Atmosfir Toko.....	45
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan rata-rata perbulan .....	61
Tabel IV.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	63
Tabel IV.4.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	64
Tabel IV.4.3 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Toko Queen .....	65
Tabel IV.4.4 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Toko Queen .....	66
Tabel IV.4.5 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Toko Stroberi .....	67
Tabel IV.4.6 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Toko Stroberi .....	69
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	70
Tabel IV.5.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Toko Queen .....	71
Tabel IV.5.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Toko Stroberi .....	71
Tabel IV.6 <i>Customer Requirements</i> .....	73
Tabel IV.7 Nilai Kepentingan Relatif Atmosfir Toko .....	75
Tabel IV.7.2 Nilai Kepentingan Relatif Atmosfir Toko .....	77
Tabel IV.8 Nilai Kinerja Atmosfir Toko Queen .....	78
Tabel IV.9 Hasil Perhitungan Nilai GAP .....	81
Tabel IV.10 Perbandingan Nilai Kinerja Atmosfir Toko Queen dengan Toko Pesaing .....	84
Tabel IV.11 Hasil Wawancara dengan Pemilik Toko Queen .....	87
Tabel IV.12 Matriks Relasi .....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Elemen-elemen Atmosfir Toko .....	12
Gambar II.2 <i>House of Quality</i> .....	36
Gambar II.3 Alur Penelitian.....	40
Gambar IV.1 Perbandingan Nilai Kepentingan dan Nilai Kinerja Atmosfir Toko Queen.....	80
Gambar IV.2 Posisi Toko Queen dibandingkan dengan Toko Stroberi.....	85
Gambar IV.3 Matriks Korelasi .....	113

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....
Lampiran 2. Data Mentah Penelitian .....
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....
Lampiran 5. <i>House of Quality</i> .....